



۵ راه برای غلبه بر چالش‌های رایج مراکز تماس | نکاتی برای بهبود بهره‌وری

چالش‌های رایج مراکز تماس با وجود گسترده‌تر شدن کانال‌های دیجیتال خدمات مشتریان، مراکز تماس همچنان نقش مهمی در ارائه آن چیزی که مشتریان از خدمات پشتیبانی نیاز دارند، ایفا می‌کند. اما به ازایش چالش‌های مرکز تماس هم برای کارفرماها و سازمان‌ها کم نیست. از بالا رفتن نرخ عدم رضایت مشتریان از تماس‌ها گرفته تا شلوغ شدن صف مشتریان پشت خط، مجموعه‌ای از چالش‌های مرکز تماس هستند که اگر به آنها رسیدگی نکنید به قیمت از دست دادن مشتریان وفادارتان تمام خواهد شد.



به همین خاطر در کنار آموزش کارمندان فروش و به‌روزرسانی استراتژی‌های بازاریابی، بررسی چالش‌های مرکز تماس نیز می‌تواند فرایندی کلیدی در یک سازمان به حساب بیاید. در این مقاله از مجله راه‌مدیران تصمیم داریم ۵ راه کاربردی برای غلبه بر چالش‌های مرکز تماس را باهم بررسی و نکاتی برای بهبود بهره‌وری این دپارتمان را یاد بگیریم. با ما همراه باشید.

چه عواملی روی بهره‌وری مرکز تماس تأثیر می‌گذارند؟

۱. محیط کاری پراسترس

نرخ استعفای کارمندان مراکز تماس به طور متوسط ۳۰ تا ۴۵ درصد است. با توجه به محیط استرس‌زا، اهداف سخت‌گیرانه و رسیدگی به مشتریان ناراضی، کارمندان فروش پس از مدتی شغل خود را رها می‌کنند و تعادل نیروی کاری مرکز تماس را به هم می‌ریزند. این آمار بالای استعفا همچنین به معنای استخدام نیروهای جدید و چالش‌های آموزش به آنهاست که در نتیجه هزینه‌های اجرایی را بالا می‌برد و خدمات‌رسانی باکیفیت به مشتریان را سخت خواهد کرد.

۱. اسکرپت نامناسب



حدود ۳۰ درصد از تماس‌های مشتریان با مراکز تماس حول محور مشکلات حل نشده پیشین می‌چرخد. مشکلاتی که به خاطر نبود استراتژی قوی و اسکریپت مناسب، در تماس‌های قبلی پاسخ داده نشده‌اند. در واقع بسیاری از تماس‌های مشتریان در نتیجه شکست راه‌حل‌هایی است که از طریق کانال‌های سرویس‌دهی دیگر داده شده؛ اگر در تماسی که مشتری با مرکز تماس می‌گیرد هم نشود اعتماد از دست رفته او را بازگرداند آنها به سراغ برندهای دیگر خواهند رفت.

۱. اطلاعات پراکنده

وقتی کارشناس فروش شما مجبور باشد اطلاعاتی که قرار است به مشتری بدهد را از بخش‌های مختلف CRM به صورت پراکنده دریافت کند، قطعاً در خدمات‌دهی به مشکل برخورد خواهد خورد. موردی که در بسیاری از سازمان‌ها دیده می‌شود همین است که بخشی از اطلاعات را در گوگل درایو نگهداری می‌کنند، بعضی را در اکسل و بخش نامشخص دیگری را در CRM. این پراکندگی اطلاعات در طولانی‌مدت شما را با مشکلات زیادی مواجه خواهد کرد.

اطلاعات غیریکپارچه و نادرست منجر به تجربه مشتری ضعیف می‌شود که به طرز چشمگیری روی شهرت برند تاثیر بد خواهد



گذاشت.

۱. مدیریت ارتباطات چندکاناله

مشتریان دیگر خود را محدود به استفاده از یک کانال ارتباطی نمی‌بینند. بلکه از شما به عنوان یک برند معتبر انتظار دارند تمام روش‌های ارتباطی‌تان یکپارچه باشد. اگر نتوانید این ارتباطات را به خوبی مدیریت کنید، در تجربه کاربری‌ای که می‌سازید دچار مشکل خواهید شد. در واقع کانال‌های ارتباطی تجمع نشده یکی از چالش‌های مرکز تماس است که کمتر به آن اشاره می‌شود. در این شرایط نه تنها مشتریان بلکه کارشناسان فروش هم برای دادن اطلاعات مناسب با مشکل روبه‌رو خواهند شد.



۱. نبود منابع آموزشی مناسب

با توجه به نرخ بالای استعفای کارکنان که به آن اشاره کردیم، آموزش دادن و آماده کردن نیروهای جدید یکی از مهمترین چالش‌های مرکز تماس است. آموزش کارشناسان فروش به هیچ وجه یک فرایند یکباره نیست. بلکه به طور مداوم برای سازمان هزینه در پی خواهد داشت. این هزینه نه فقط پول بلکه زمانی است که باید برای آموزش مجدد و تربیت نیروهای جدید صرف کنید. در این میان اگر منابع آموزشی مناسبی هم در دسترس نداشته باشید، اوضاع سخت‌تر خواهد شد.



اینجاست که راه‌مدیران می‌تواند به شما کمک کند. **دوره‌های آموزشی تخصصی راه‌مدیران** در زمینه بازاریابی و فروش تلفنی برای تربیت نیروهای جدید و همین‌طور آموزش حرفه‌ای‌تر کارشناسان فروش با سابقه به شما کمک خواهد کرد. برای برگزاری **دوره‌های سازمانی** نیز می‌توانید از طریق راه‌های ارتباطی درج شده در سایت با ما در تماس باشید.

چگونه بر چالش‌های مرکز تماس غلبه کنیم؟

درباره چند چالش مهم و معمولاً مشترک بین مراکز تماس توضیحاتی دادیم. اما در ادامه می‌خواهیم به ۵ مورد از چالش‌های مرکز تماس بپردازیم که اگر در فرصت مناسب به آنها رسیدگی نشود می‌تواند آینده کسب و کار شما را به صورت جدی تحت تاثیر قرار دهد. همچنین علاوه بر ذکر چالش‌ها راهکارهایی را نیز شرح خواهیم داد.

۱. عملکرد نامناسب کارشناسان فروش

اگر کارشناسان فروش شما سر وقت در محل کار حاضر می‌شوند و به نظر می‌رسد تمام وقت در حال کردن هستند اما عملکرد مناسبی ندارند، شما در مرکز تماس خود با مشکل بهره‌وری مواجه شده‌اید.



برای تیم‌هایی که به صورت دورکاری همکاری می‌کنند، غلبه بر چنین مشکلی کمی سخت است. اما علت این مشکل بیش از هرچیز مدیریت زمان است. اگر ابزار مناسبی برای مدیریت وظایف و زمان کارمندان در اختیارشان قرار دهید به احتمال زیاد این مشکل حل خواهد شد.

۱. نرخ بالای تماس‌های رهاشده

برای بیشتر مراکز تماس نرخ رهاسازی تماس ۱۲ درصدی عدد قابل قبولی است. اگر بیشتر مشتریان شما از موبایل برای تماس گرفتن با مرکز تماس استفاده می‌کنند این نرخ می‌تواند تا ۲۰ درصد هم پذیرفته باشد. اما نرخ رهاسازی تماس بالاتر به معنای این است که مشتریان قبل از اینکه مشکل‌شان حل شود یا خرید خود را تکمیل کنند گوشی را قطع کرده‌اند. اما چطور می‌توان این فاکتور را رصد و حل کرد؟

اگر قرار باشد میزان رضایت مشتریان را بسنجید یکی از مهم‌ترین KPI ها همین تعداد تماس‌های رها شده است. پلتفرم‌های IVR یا Interactive Voice Response به معنای سیستم پاسخ‌دهی صوتی تعاملی می‌تواند به راحتی نرخ رها شدن تماس‌ها را کمتر و البته رصد کنند. این پلتفرم‌ها اطلاعاتی را در اختیار مشتریان قرار می‌دهند



که اگر کارشناسان فروش مشغول بوده یا صف طولانی تشکیل شده باشد می‌تواند در تجربه مشتری تاثیر بسیار مثبتی بگذارد.

۱. متوسط سرعت پاسخ‌گویی طولانی

این مورد از چالش‌های مرکز تماس تا حدی با مورد قبل ارتباط مستقیم دارد. اگر نرخ تماس‌های رها شده مرکز تماس شما بالا باشد متوسط سرعت پاسخ‌گویی هم بالاست. **میانگین مدت زمان پاسخ‌گویی** به طور متوسط ۲۸ ثانیه زمان قابل قبولی برای اکثر مراکز تماس به حساب می‌آید. اگر مشتریان شما بیشتر از این مدت زمان پشت خط منتظر می‌مانند تا کارشناسی با آنها صحبت کند شما عملاً وقت آنها را هدر می‌دهید و می‌توانید به چالش‌های بزرگتری در ادامه کسب و کار از نظر تجربه مشتری برخورد کنید. چالش‌هایی که به از دست دادن اعتماد مشتری منجر خواهند شد. راه حل این چالش هم استفاده از سیستم‌های **IVR** است. چراکه می‌تواند بخشی از کاری که کارشناس تلفنی قرار است برای مشتری انجام دهد را با پاسخ‌های آماده و روش‌های تعاملی از پیش تعریف شده، انجام دهد.



۱. امتیاز رضایت مشتری پایین

یکی دیگر از چالش‌های مرکز تماس سطح پایین رضایت مشتریان و **اعتراض** آن‌ها است که معمولاً خود را در سیستم امتیازدهی نشان می‌دهد. این امتیاز که با فاکتور CSAT یا Customer Satisfaction سنجیده می‌شود اگر بالای ۸۰ باشد یعنی کارشناسان و در نتیجه مرکز تماس شما کار خود را به خوبی انجام داده است. حتی بازه بین ۶۰ تا ۸۰ درصد هم عملکرد متوسط و قابل قبولی خواهد بود. اما هر عددی زیر ۶۰ درصد می‌تواند نگران‌کننده باشد. این امتیاز معمولاً بعد از تماس مشتری، از طریق ایمیل یا لایو چت در سایت گرفته می‌شود. برای افزایش امتیاز و در واقع رضایت مشتریان لازم است که به نظرات آن‌ها اهمیت بدهید و مطمئن شوید که کارشناسان تماس مرکز شما آموزش‌های لازم را دریافت کرده‌اند.

مرور نظرسنجی‌ها و در نظر گرفتن انتقاداتی که مشتریان به سیستم دارند در استراتژی‌های آینده، می‌تواند روش‌های مقابله‌ای خوبی باشند. همچنین در اختیار قرار دادن منابع آموزشی برای کارمندان به طور مرتب راهی مطمئن است تا تیم پشتیبانی شما بتواند بهتر و سریع‌تر به مشتریان خدمات‌دهی کنند.



۱. معیارهای عملکردی نامناسب

اینکه برای بررسی وضعیت مرکز تماس از چه متریک‌هایی استفاده می‌کنید اهمیت زیادی دارد. ممکن است با وجود بررسی معیارهایی که تا به اینجای مقاله گفتیم و برطرف کردن مشکلات موجود، هنوز به نتیجه دلخواه نرسیده باشید. در این شرایط پیشنهاد می‌کنیم معیارهای عملکردی دیگر را دخیل کنید. مواردی چون سطح رضایت کارمندان، ساعات کاری و دستمزد ایشان، ایرادات محصول و خدمات کسب و کار و حتی وضعیت رقبا در بازار می‌توانند نقش بسیار مهمی در عملکرد نامناسب کل سازمان شما داشته باشند. استفاده از ابزارهای مدیریت فشار کاری مانند پلتفرم‌های CRM، IVR و مدیریت زمان و وظایف در این مورد موثر خواهند بود. همچنین می‌توانید از یک مشاور متخصص کمک بگیرید تا اشکالات و ضعف‌های مرکز تماس شما را شناسایی و در جهت رفع آنها به شما کمک کند. راه‌مدیران در این مسیر کنار شماست. کافیست از طریق منوی **مشاوره** سایت و پر کردن فرم انتهایی آن، برای رزرو وقت اقدام نمایید.

[align="center" class="" width] این مطلب دارای فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از



خرید اشتراک الماسی راه مدیران به ده ها مقاله صوتی و PDF دیگر
دسترسی خواهید داشت.[box/]

[""=box type="shadow" align="aligncenter" class="" width]



لطفا برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی
خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی

[box/]